

# 医療現場におけるゆるし体験と職務満足度との関連性

——臨床検査技師のメンタルヘルスに着目して——

毛利 知 怜

(神奈川大学大学院 人間科学研究科 人間科学専攻 臨床心理学研究領域)

Relationship between forgiveness and job satisfaction in the medical field:  
Focusing on mental health of Medical Technologist

## 目的と問題

近年、過剰な長時間労働やそれに伴う睡眠不足、仕事上のストレスなどに起因して、脳梗塞や心筋梗塞などの脳・心臓疾患や、うつ病などの精神障害が発症したり、憎悪したりすることが社会問題となっている（大塚・鈴木・高田，2007）。メンタルヘルスに問題を抱えている労働者を産業別に調査した結果、医療・福祉業が76.6%と最も多い割合を示していることが報告されている（労働政策研究・研修機構，2012）。そのため国は、医療従事者が健康で安心して働くことが出来るよう様々な対策を打ち立てたが、業務による心理的負荷を原因とする精神障害等による労災申請件数は増加傾向にある。以上のことから、医療従事者の抱えるメンタルヘルスに対する心理的支援が必要とされていることがわかる。

伊藤・岩崎・高橋（2019）は、仕事の量的・質的負担や裁量度、仕事の将来への不安、対人関係などの職場ストレスに加えて、「上司が部下を育成する余裕がない」、「成果がより求められることによる競争過多」といった組織の特性もメンタルヘルスの不調を招くストレスラーとして挙げている。また、仕事や職業生活に関する調査（厚生労働省，2021）によると、職場環境のストレスラーの第1位が仕事の質・量、第2位が対人関係との報告がある。以上のことから、職場環境のストレスラーを整理すると、対人関係はいつの時代も労働者に負荷を与えるストレスラーであることが分かる。

対人関係において、他者との関係性を維持し修復する機能を持つ概念としてゆるしがある（Denham et al, 2005）。石川・濱口（2007）は、forgivenessの対象は大きく自己と他者に分けられ、ゆるしの対象によって影響が異なることを指摘している。また、他者へのゆるしは身体的攻撃・関係性攻撃といった外在化問題を示し、自己へのゆるしは抑うつ・不安といった内在化問題を示すことを報告している。

職務満足とは、個人の職務の遂行や経験の評価から生じる好ましく肯定的な情動の状態である（撫養・勝山・青山，2009）。職務満足が高まることで仕事に対するモチベーションは向上するが、その一方で、新たな役割や業務によってストレスを感じ、負担感が増加することで離職意図を抱くようになると指摘されている（角田・巴山，2018）。その結果、労働意欲の低下を招くことが考えられる。労働意欲が低下した状態とは、仕事への認知・態度が不快であり、かつ、仕事の活動水準が低下しているバーンアウト（燃え尽き）を指す（島

津, 2010; 向江, 2018)。バーンアウトとは、サービスを顧客に提供することで、その代償として賃金を受け取っている職業の典型的なストレス症状である(久保, 2014)。バーンアウトを高める要因として本村・八代(2010)は、職場の対人関係の葛藤が看護師のバーンアウトを高める要因の一つであると指摘している。バーンアウトの対概念として、ワーク・エンゲイジメントが挙げられる(島津, 2010; 向江, 2018)。Schaufeli(2002)は、「ワーク・エンゲイジメントは、仕事に関連するポジティブで充実した心理状態であり、活力、熱意、没頭によって特徴づけられる。エンゲイジメントは、特定の対象、出来事、個人、行動などに向けられた一時的な状態ではなく、仕事に向けられた持続的かつ全般的な感情と認知である」と定義している。自身のモチベーションだけでなく、周囲からのバックアップがなければワーク・エンゲイジメントを高めることは難しいため、良好な対人関係を築くことが重要となる。以上の事から、職場環境のストレッサーである対人関係は、バーンアウトとワーク・エンゲイジメントを変動させる大きな要因であることがわかる。

以上から、本研究では、ゆるし体験と職務満足度との関連性を検討することを目的とする。また、ここでは、対人関係におけるゆるし体験が高いことでバーンアウトは低下すること、および、ゆるし体験が高いことでワーク・エンゲイジメントは高まることを仮説とし、検証することを目的とする。

## 方法

**調査対象者** 神奈川県医療機関に在籍する臨床検査技師を対象に無記名式の質問紙調査をweb上で実施した。そのうち有効回答であった26名(男性13名、女性13名)を調査対象とした。

**調査方法** 調査時期は、2022年12月に実施した。調査を実施するにあたり、医療機関に調査協力の依頼を行い、責任者の同意を得た上で、在籍する臨床検査技師に調査協力の依頼状を配布した。

**質問紙の内容** 質問紙は個人属性(年齢、性別、職位、勤務年数)と、石川(2007)が作成したゆるし傾向性尺度、撫養(2014)が作成した職務満足測定尺度、久保(2014)が作成した日本版バーンアウト尺度、Shimazu(2008)が作成したユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度で構成した。

## 結果と考察

相関分析の結果、ゆるし体験はどの変数とも相関を示さなかった。しかし、ゆるし傾向性尺度の下位因子である自己への積極的なゆるしは、仕事に対する肯定的感情( $r=.49$ ,  $p<.05$ )、職場での自らの存在意義( $r=.47$ ,  $p<.05$ )、個人的達成感( $r=.44$ ,  $p<.05$ )、熱意( $r=.55$ ,  $p<.01$ )、没頭( $r=.51$ ,  $p<.01$ )と中程度の正の相関を示した。このことから、自己に対する積極的なゆるしは検査技師の特性であることが推察される。

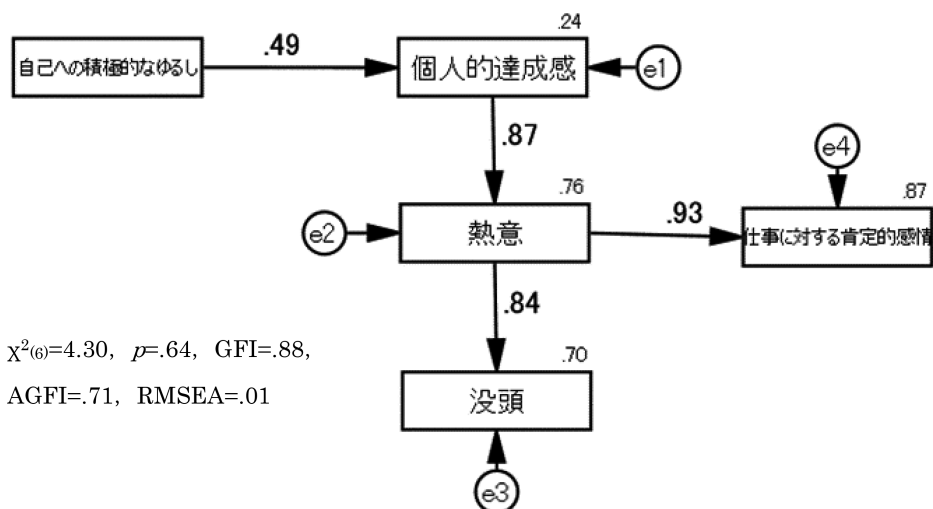
次に、多母集団同時分析を用いて仮説の検証を行ったところ、ゆるし体験低群とゆるし体

験高群では熱意から没頭におけるパス係数に有意差が認められた。この結果を基に、仮説のプロセスを検証したところ、ゆるし体験低群では Figure1, ゆるし体験高群では Figure2 の仮説が得られた。両群の仮説を比較した結果、ゆるし体験の程度に関わらず、自己への積極的なゆるしが個人的達成感へ関連していること、さらに、個人的達成感が熱意に関連していることが認められた。両群のプロセスの相違について検討した結果、ゆるし体験が高い場合、仕事において自分自身を褒めること、あるいは、仕事に前向きに取り組むことを表す個人的達成感および熱意が促進されているため、仕事への没頭が高くないと推察される。一方で、ゆるし体験が低い場合、自らを褒めることあるいは前向きに考えることが困難なため、仕事において一定水準の達成感はあるものの、さらなる達成感を求めてより仕事へ没頭するのではないかと推察される。これは、医療従事者のような仕事における向上心が高い高度専門職の特徴ではないかと考えられる。

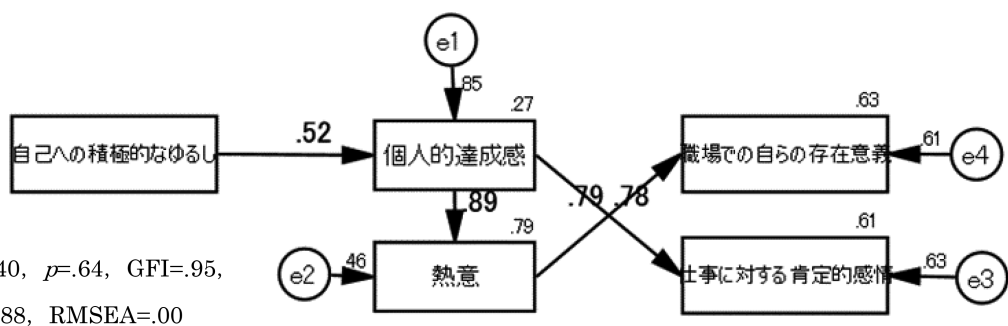
ワーク・エンゲイジメントの規定要因は、仕事の資源と個人の資源に分類されている。本調査で扱ったゆるしは、仕事の資源および個人の資源であることを想定していたが、ゆるしがあるがその他の変数との間に直接の関連が認められなかったことから、本調査では明らかにできなかった様々な要因がゆるしに影響していることが推察された。また、本調査の結果から、自分自身への強いゆるしが仕事のモチベーションに関連していることが推察された。ただし、ゆるしの研究は国内では少なく、労働者を対象とした研究は特に少ない現状があるため、ゆるしと職務満足度との関連についてさらなる研究の余地がある。

本調査は、十分な回答数が得られなかったこと、調査対象者が1000床以上の一般病院に勤務する医療従事者であること、回答者の年齢層に偏りがあることなどから一般化されたデータとは断言できない結果となった。よって、今後の研究ではより綿密に研究計画を立てる必要があると考えられる。

字数制限により引用文献は省略する



$\chi^2_{(6)}=4.30$ ,  $p=.64$ , GFI=.88,  
AGFI=.71, RMSEA=.01



$\chi^2_{(6)}=1.40$ ,  $p=.64$ , GFI=.95,  
AGFI=.88, RMSEA=.00